



MERCADO

Ao longo de seus 78 anos de atividade, a VARIG transportou 300 milhões de pessoas, voou mais de 7 milhões de horas, realizou mais de 2,5 milhões de vôos e seus aviões deram mais de 115 mil voltas ao redor do planeta. Atualmente, chega de 36 cidades do Brasil e seus aviões voam para 25 destinos em 20 países. São 497 partidas diárias e 12,5 milhões de passageiros transportados por ano em operações ininterruptas. Como integrante da Star Alliance, oferece a seus passageiros acesso irrestrito a 795 aeroportos em 139 países.

CONQUISTAS

A VARIG opera o Boeing 777, a aeronave comercial mais moderna do mundo, com capacidade para transportar cerca de 300 passageiros a uma velocidade de quase mil quilômetros por hora.

Nos serviços que presta a empresa também tem excelente desempenho: suas vendas eletrônicas foram destaque entre as empresas aéreas durante a e-Travel American Arline Conference 2005. Lá a VARIG recebeu dois troféus por ter sido a empresa que mais cresceu em quantidade de reservas online feita pelo sistema Amadeus e por gerenciar, com eficiência, o maior número de sites internacionais e canais de venda.

A qualidade do serviço de bordo também é premiada. A revista *Global Traveller* destacou a VARIG pelos *kits e necessaires* que distribui aos passageiros da Primeira Classe e da Classe Executiva dos vôos internacionais. Recebeu também Menção

Honrosa por ser uma das poucas empresas do mundo que oferece *kits* diferentes nos vôos de saída e chegada ao Brasil, e destaque pela ação inédita de distribuir como brinde as sandálias de borrachas brasileiras que são hoje grande atração no mercado mundial.

HISTÓRIA

Em 7 de maio de 1927, Otto Ernst Meyer criou a S.A. Empresa de Viação Aérea Rio Grandense, a VARIG, que, inicialmente voava apenas 270 quilômetros: a rota Porto Alegre-Pelotas-Rio Grande. No primeiro ano de atividade, realizou 85 vôos, transportou 652 passageiros e voou 210 horas. Aos poucos, o aumento da demanda obrigou a empresa a comprar novos equipamentos e substituir seus hidros por aviões terrestres. Em 5 de agosto de 1942, inaugurou sua primeira linha internacional, ligando Porto Alegre a Montevidéu.

Atualmente, opera a maior e mais completa rede de linhas do Brasil, servindo a 36 cidades. Para o exterior voa diretamente para 25 destinos em 20 países, em quatro continentes. A partir do seu ingresso na Star Alliance, passou a oferecer ainda mais facilidades para o seu passageiro que agora pode alcançar, com rapidez e conforto, qualquer ponto do globo terrestre.

A Fundação Ruben Berta, que detém o controle da companhia, foi criada em 29 de outubro de 1945 com um projeto socialmente muito avançado, que incluía benefícios para os funcionários e trazia o conceito de participação nos lucros que só recentemente seria adotado pelas outras empresas. Na sua criação recebeu o nome de

Fundação dos Funcionários da VARIG e só em 1966 passou a se chamar Ruben Berta, em homenagem a seu idealizador. Ruben Berta foi o primeiro funcionário da empresa e sucessor de Meyer na presidência.

Consolidada, a VARIG iniciou série de incorporações que lhe garantiu grande expansão a partir dos anos 60. Em 1961, incorporou o Consórcio Real-Aerovias, o que lhe abriu uma rota para o Pacífico, até Los Angeles, com escalas em Lima, Bogotá e México. E uma linha para Miami, passando pela Costa Leste da América do Sul. Quando a Panair encerrou atividade, em 1965, suas rotas para a Europa foram transferidas para a VARIG



pelo governo brasileiro. Em 1975 incorporou a Cruzeiro do Sul, cujo controle acionário foi adquirido pela Fundação Ruben Berta.

A empresa se preparara para esse crescimento. Tanto é assim que uma escola de pilotos foi incorporada aos estatutos da companhia desde sua fundação, em 1927. A ideia se tomou realidade em 1936, quando o centro de treinamento VARIG Aeroesporte (VAE) formou sua primeira turma de pilotos civis. Em meados de 1952, ela foi substituída pela Escola VARIG de Aeronáutica – EVAER, paralelamente à criação da Escola Senai/VARIG (ESVAR) para técnicos em manutenção.

Para garantir a qualidade dos seus serviços e acompanhar seu crescimento, a companhia aérea sempre manteve programas de treinamento e de



desenvolvimento, supervisionados por equipes especializadas de instrutores, cobrindo todas as áreas, incluindo manutenção, operações de voo, serviços de bordo, tráfego e vendas, administração e outras especializações.

EVOLUÇÃO RECENTE

Short Message Service (SMS), ou torpedos, como são mais conhecidos, é a mais nova facilidade oferecida pela VARIG a seus clientes. O passageiro recebe, em seu celular, informações sobre o número do seu bilhete eletrônico, número do voo, trecho,

concorrência como a melhor escolha na hora de voar. Campanha no Natal e ações de comemoração aos 78 anos, em maio de 2005, reforçaram os atributos da marca VARIG: modernidade, conforto, premiação por fidelidade, tecnologia, atenção, respeito, prestígio, profissionalismo, renovação e amplitude.



O PRODUTO

Entre os muitos serviços que oferece a seus clientes, dois merecem destaque: o programa de milhagem e o desempenho de sua subsidiária na área de manutenção aeronáutica.

O Smiles é hoje o maior programa de milhagem da América Latina, com mais de 5 milhões de participantes; 3 milhões de prêmios distribuídos e mais de 80 parceiros. É um programa criado para reconhecer, por meio de benefícios e prêmios, a preferência dos passageiros que voam pela VARIG, Pluna, empresas da Star Alliance, Alitalia, Mexicana de Aviación e South African Airways. As milhas acumuladas no Smiles podem ser trocadas por passagens de ida e volta para mais de 795 destinos em 139 países ou por upgrade da classe econômica para a executiva.

A VEM – VARIG Engenharia e Manutenção é líder no segmento na América Latina e está entre as 10 principais empresas de manutenção aeronáutica do mundo. É uma empresa jovem, criada há três anos, mas tem a experiência e excelência adquiridas nos 78 anos da VARIG. É homologada pelos principais órgãos aeronáuticos do mundo, entre eles o DAC, do Brasil, a FAA, americana, e a EASA, da União Européia. Tem três centros de manutenção no Brasil, 38 bases nacionais e 19 bases internacionais, que garantem a segurança das aeronaves da companhia, de diversas forças aéreas sul-americanas, inclusive a FAB, e de mais de 35 companhias do Brasil e de diversos países.

data e horário de partida, além de avisos importantes sobre reservas. O cliente recebe a mensagem no dia anterior à viagem ou até quatro horas antes da partida de cada voo reservado.

Web Check-In é outra facilidade oferecida pela VARIG. Permite ao passageiro fazer seu *check-in* de ida e volta pela internet antes de ir para o aeroporto. É mais rápido e mais prático. De posse do seu bilhete eletrônico, o cliente acessa o site da VARIG, imprime seu cartão e se apresenta direto no portão de embarque, 30 minutos antes do voo. O serviço pode ser feito também por telefone.

Nas rotas México e Lisboa, operadas com o 777, está disponível um novo sistema de entretenimento individual e interativo, com conteúdo digital e atualizado diariamente. Ele contém dez filmes longa-metragem em português, inglês e espanhol, 20 canais de áudio, quatro jogos, edições diárias do *USA Today*, *Wall Street* e *The Guardian*, *music videos* e programas de TV, além de catálogos de Duty Free.

COMUNICAÇÃO

A VARIG é responsável por campanhas memoráveis, que marcaram a história da propaganda no Brasil e conquistaram o coração e a emoção dos brasileiros. A assinatura sonora “VARIG, VARIG, VARIG” transformou-se num ícone, reconhecido nacionalmente mesmo pelas gerações mais novas.

Em outubro de 2004, a empresa lançou novo posicionamento com a campanha “A gente vai mais longe por você”, destacando a VARIG da

VALORES DA MARCA

VARIG é marca líder, *top of mind* não apenas entre as companhias aéreas. Para os brasileiros, é sinônimo de voar e motivo de orgulho nacional. Percebida como tradicional e pioneira, a marca VARIG é fortemente associada à confiança e segurança. Num país com dimensões continentais como o Brasil, é reconhecida também por seu papel de integração, aproximando pessoas e regiões distantes, valorizando a identidade nacional e investindo na cultura, nos esportes e nas artes. A imagem da marca é caracterizada por seus valores históricos de tradição, bom atendimento, brasilidade e segurança.

O QUE VOCÊ NÃO SABIA SOBRE VARIG

- O Serviço de Bordo da VARIG nasceu em 1954, quando Ruben Berta começou a planejar as rotas para os Estados Unidos e criou um setor para oferecer um alto padrão de atendimento aos passageiros. Começou com uma cozinha em Porto Alegre que recebia reforço do restaurante Vogue, no Rio de Janeiro. A demanda fez com que a VARIG montasse outra cozinha, em Botafogo e, mais tarde, construísse outra, ainda maior, em Bonsucesso, mais perto do Aeroporto do Galeão. Com o tempo essas instalações também se tornaram pequenas e novas unidades foram construídas, dentro do aeroporto. Esse setor foi crescendo junto com a companhia e deu origem ao maior complexo de serviço de bordo da América Latina: o Catering-Rio.
- Em 1995, a VARIG vendeu seu Catering para a Gate Gourmet, empresa que já lhe prestava serviços na Europa e América do Sul. Dessa forma, a companhia continua a contar com serviços de bordo exclusivos, preparados pelos chefs mais importantes do país.

